

SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

XVIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SNBU 2014

**ESTUDO DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E DO ESPAÇO DA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: O CASO DA BIBLIOTECA DA UFRB**

Neubler Nilo Ribeiro da Cunha
Bárbara Coelho Neves



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

RESUMO

Trata-se de uma pesquisa de satisfação dos usuários da Biblioteca do Campus de Cruz das Almas, que atende aos centros de ensino CETEC e CCAAB. O estudo faz uma comparação entre o espaço antigo da Biblioteca e o novo espaço planejado para os usuários. O objetivo principal é observar a perspectiva do usuário dessa biblioteca universitária quanto ao planejamento físico, por meio da avaliação de alguns dos principais serviços oferecidos. O método é descritivo, e de acordo com os procedimentos técnicos utilizados, trata-se de estudo de caso e levantamento. Como principal resultado esse pôster mostra os dados parciais da pesquisa em desenvolvimento, concluindo parcialmente que o espaço da unidade de informação planejado apresenta resultados positivos na avaliação qualitativa e quantitativa e posiciona a biblioteca universitária em um local de destaque na comunidade acadêmica.

Palavras-Chave: Biblioteca universitária; Planejamento de unidade de informação; Serviço de informação; Avaliação de serviços; Estudo do usuário.

ABSTRACT

This is a survey of user satisfaction with the Campus Library Cruz das Almas, which caters to educational institutions and IEF CCAAB. The study makes a comparison between the old library space and new space planned for the users. The main objective is to observe the user's perspective this university library for physical planning, through the evaluation of some of the main services offered. The method is descriptive, and according to the technical procedures used, it is a case study and survey. The main result of this poster shows the partial data of ongoing research, concluding that partially drive space information of planned shows positive results in qualitative and quantitative evaluation and positions the university library in a prominent place in the academic community.

Keywords: University library; Planning unit of information; Information service; Evaluation of services; User study.



1 Introdução

A introdução deve apresentar uma visão geral sobre o tema abordado, a questão, o problema, a justificativa e os objetivos.

O **tema** deste pôster trata da avaliação de dois aspectos importantes para o organismo biblioteca universitária. Um dos aspectos é o serviço de informação e o outro é espaço físico. Esses aspectos serão observados neste texto, considerando os elementos levantados em um estudo de caso que teve como objeto a nova sede da Biblioteca da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB), Campus de Cruz das Almas.

A Biblioteca do Campus de Cruz é originária da antiga Biblioteca do Campus do Curso de Agronomia da UFBA. Assim que a UFRB foi criada, a Biblioteca passou a ser a Biblioteca Central da UFRB. Ocorre que a mesma não tinha prédio próprio e a estrutura não estava adequada para atender com plenitude as necessidades dos usuários. O **problema** desse estudo foi identificado em 2012, quando a biblioteca deixou de ser central e passou a ser a Biblioteca do Campus de Cruz das Almas. Em 2013 um novo prédio foi inaugurado para sediar a Biblioteca de Cruz das Almas, com infraestrutura idealizada para uma Biblioteca.

Neste sentido surgiu a ideia de avaliar a mudança de estrutura, que antes era adaptada em um prédio que não foi projetado para ser uma Biblioteca para um prédio que foi idealizado, projetado e construído para sediar uma Biblioteca e atender suas necessidades.

Desse modo, a partir de tal problema se questiona que perspectivas os usuários da Biblioteca da UFRB possuem com relação ao novo espaço físico e serviços oferecidos? O **objetivo principal** é observar a perspectiva do usuário dessa biblioteca universitária quanto ao planejamento físico, por meio da avaliação de alguns dos principais serviços oferecidos.

Este trabalho faz parte de um estudo maior, e que, para fins de produzir este paper, selecionou-se os seguintes **objetivos específicos**:

- identificar a satisfação do usuário quanto à adequação dos novos espaços da biblioteca da UFRB;
- verificar a estrutura geral da nova biblioteca em comparação com a antiga;
- perceber a acessibilidade para pessoas com necessidades especiais nesta unidade de informação.

A avaliação dos serviços em bibliotecas universitárias exige uma análise da ação empreendida pelos profissionais bibliotecários. Quando empreendida proporciona uma observação introspectiva e ativa do funcionamento dos setores e produtos oferecidos pela



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG
XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

unidade de informação.

A biblioteca universitária é pensada neste pôster como um dos ambientes facilitadores da aprendizagem e para tanto seu espaço físico deve favorecer a interatividade, sendo encarado como um espaço de múltipla comunicação. Nesse contexto, a avaliação do espaço físico de uma biblioteca universitária se faz relevante diante das transformações que perpassa sua interação com os usuários, seja pelo advento das tecnologias de informação e comunicação (TIC), seja pela explosão fomentada pela indústria e comércio do conhecimento e da informação.

2 Revisão de Literatura

Segundo Almeida, (2005): “[...] a principal função da avaliação é produzir conhecimento relativo à unidade de informação, à organização em que esta se situa e a seu ambiente”. A avaliação possibilita a escolha certa, ou seja, a correta definição dos objetivos no momento da concepção do plano.

O planejamento de uma biblioteca não é tarefa que possa ser levada a efeito por uma só pessoa. A experiência aponta para a necessidade de colaboração de vários tipos de profissionais contribuindo para o objetivo comum de construção da biblioteca. (GALBINSKI; MIRANDA, 1995).

Uma avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões. (LANCASTER, 1997).

Na literatura é com frequência que encontramos afirmações da importância das bibliotecas no contexto das universidades. (CARVALHO, 2004).

Habitualmente, as bibliotecas – universitárias, públicas ou especializadas – costumam medir o resultado de seus serviços utilizando ferramentas que oferecem respostas de caráter quantitativo. (LEITÃO, 2005). Ainda segundo Leitão (2005), as estatísticas das bibliotecas da maioria dos países produzem um enorme volume de informações sobre quantidade, que pode ser facilmente medido, mas os aspectos qualitativos, por serem mais complicados para uma análise, e consumirem mais tempo de coleta, acabam sendo negligenciados.



3 Materiais e Métodos

Dentro da perspectiva do diagrama da multidisciplinaridade da ciência da informação, o presente estudo aborda aspectos da Administração de Sistemas de Informação e Estudos do Usuário.

A abordagem metodológica é quali-quantitativa. Segundo o objetivo que se propõe, trata-se de uma pesquisa descritiva, pois visa descrever características de determinada população ou fenômeno. A metodologia de pesquisa compreende o estudo de caso e o levantamento (MUELLER, 2007), com aplicação de técnica de coleta de dados a partir da observação direta.

O estudo de caso compreende uma estratégia de pesquisa que se aplica aos estudos de caráter exploratórios, descritivos ou explanatórios. Um caso pode ser um processo ou objeto de análise, sendo de características teóricas, empíricas ou ambos. (MUELLER, 2007). No caso deste estudo, observa-se um objeto, ou seja, as perspectivas dos usuários da biblioteca universitária em questão, com relação ao serviço prestado e o novo espaço físico.

Dessa forma, o campo de estudo compreende a Biblioteca da UFRB, Campus Cruz das Almas. Os sujeitos da pesquisa são os usuários dessa biblioteca universitária constituídos por alunos de graduação, alunos de pós-graduação, docentes e funcionários da UFRB.

O instrumento de coleta de dados foi o questionário aplicado junto aos usuários que acessavam os terminais de utilização para busca referencial na nova Unidade de Informação. O procedimento de coleta vem sendo realizado em duas etapas. Sendo a primeira parte do procedimento – apresentada neste pôster produzido para o SNBU 2014 –, realizada a aplicação de um *survey* com questões fechadas produzidas de acordo com os critérios que delineiam a avaliação em bibliotecas (ALMEIDA JUNIOR, 2003). A segunda etapa, que está em fase de aplicação, para coletar observações de caráter mais qualitativas, o questionário distribuído possui perguntas mistas, com questões abertas e fechadas. (VERGARA, 2009).

As etapas do procedimento compreendeu na aplicação de um questionário por meio do *site* da Biblioteca e presencialmente no espaço da Biblioteca em um período de 2 (dois) meses ininterruptos. Para fins de visualização o questionário foi elaborado no Google e encontra-se disponível através do link: <https://docs.google.com/forms/d/1jiEGlaNwPLaOM3Nyw0PQxrSXWfggBvdD9Pdo_CwGBuo/viewform>.

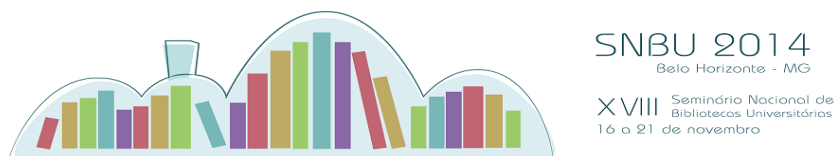


Figura 1: Questionário on-line (1ª etapa da pesquisa)

https://docs.google.com/forms/d/1jiEGlaNwPLaOM3Nyw0PQxrSXWfggBvdD9Pdo_CwGBuo/viewform

TECNOLOGIAS DA INTELIGÊNCIA

Mais visitados Primeiros passos Últimas notícias Processos seletivos de ...

Pesquisa de Satisfação: o que você acha do Novo Prédio da Biblioteca de Cruz das Almas em comparação com o antigo prédio?

Clique em uma única alternativa!

***Obrigatório**

SEXO *

☐ Masculino

☐ Feminino

IDADE *

E-MAIL

Não é obrigatório.

VINCULO COM A UFRB *

Quando assinalar "Outro", especificar Vínculo e/ou Intuição

☐ Aluno de Graduação

☐ Aluno de Pós-Graduação

☐ Servidor Técnico Administrativo

Fonte: Dados da pesquisa.

O procedimento de análise compreende a tabulação dos dados em *software* de planilha do pacote Office Excel. A primeira etapa do procedimento tratou de 186 respostas.

4 Resultados Parciais/Finais

Foi identificado que a nova estrutura está satisfazendo os usuários da Biblioteca do Campus de Cruz das Almas, os usuários estão satisfeitos com a nova estrutura e consideram que o atual prédio atende as suas demandas de espaço físico. Conforme é possível observar na Tabela 1, 57% dos usuários informaram que estão satisfeitos. Somam-se a estes mais 5% que sinalizaram estar totalmente satisfeitos com o espaço físico, totalizando 62% de usuários que estão de acordo com a nova infraestrutura e produtos oferecidos no espaço físico dessa biblioteca universitária.

Tabela 1: Estrutura geral da nova biblioteca em comparação com a antiga

AVALIAÇÃO	USUÁRIOS RESPONDENTES	R (%)
Insatisfeito	29	16%
Não sei	6	3%
Satisfeito	106	57%
Totalmente Insatisfeito	10	5%
Totalmente Satisfeito	35	16%

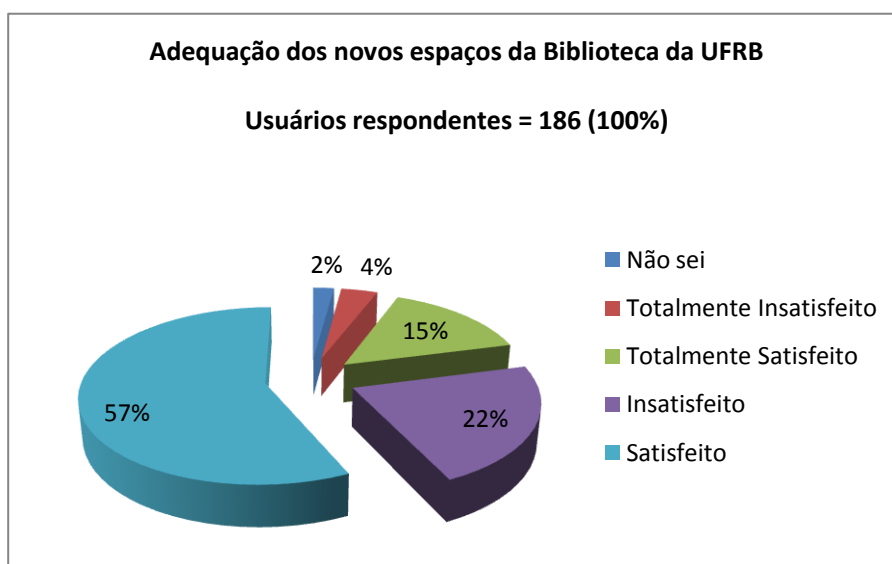
Fonte: Dados do estudo.



Vale salientar que, embora a maioria dos usuários esteja satisfeita com a biblioteca, muitos deles contribuíram com sugestões e solicitações de melhorias, sinalizando novas propostas para futuros empreendimentos da gestão nesse segmento relacionado a melhorias no espaço físico.

Com relação ao fator adequação dos novos espaços físicos da biblioteca, foi possível perceber que 72% dos usuários se manifestaram satisfeitos, (57%) como muito satisfeitos e (15%) indicaram estar satisfeitos, conforme é possível visualizar no Gráfico 1 a seguir.

Gráfico 1: Adequação dos novos espaços da Biblioteca da UFRB



Fonte: Dados do estudo.

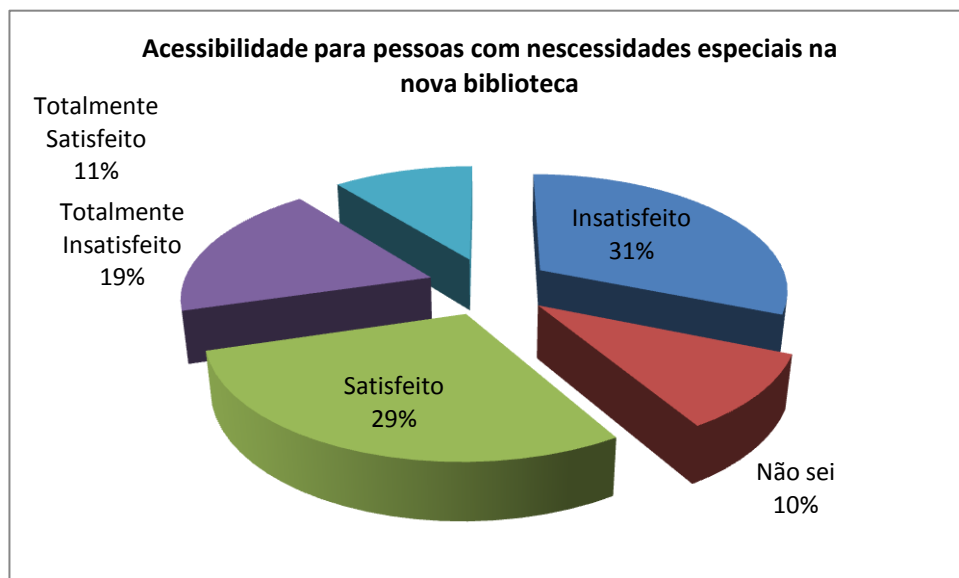
Embora muito significativa a avaliação positiva sobre a adequação do espaço físico no novo prédio, vale salientar, e é alvo do interesse da segunda etapa deste estudo, o percentual de insatisfeitos com as novas instalações (22%). Esse número se constitui como importante e impulsionador de novas transformações no que tange ao espaço físico. A segunda etapa da pesquisa pretende questioná-lo mais veemente, pretendendo buscar sugestões para identificar se há possibilidade de melhorias no espaço e a partir daí, se necessário, equacionar quaisquer transtornos.

O Gráfico 2 apresenta um aspecto que tem sido bastante discutido no âmbito da adequação de espaços físicos de diferentes instituições: a acessibilidade. As bibliotecas sejam elas públicas, especializadas e universitárias precisam se preocupar com o acesso das pessoas



com necessidades especiais.

Gráfico 2: Acessibilidade para pessoas com necessidades especiais na nova biblioteca



Fonte: Dados do estudo.

Nesse contexto a pesquisa observou que 50% do total de entrevistados não acham adequado as instalações para os usuários com necessidades especiais. Nesse sentido, os usuários se mostraram insatisfeitos (31%) e totalmente insatisfeitos (19%).

5 Considerações Parciais/Finais

Esse pôster apresentou os principais pontos percebidos na primeira parte de uma pesquisa avaliativa que pretende levantar dados do eixo de serviços e do espaço físico da biblioteca universitária da UFRB.

Os dados parciais permitem destacar que os usuários estão satisfeitos com o espaço físico da unidade informacional, entretanto demonstram insatisfeitos com a adequação do espaço para as pessoas com necessidades especiais. Desse modo, recomenda-se que a gestão da Instituição possa ter acesso a esses resultados para vislumbrar possibilidades de melhorias nestes quesitos.

Por fim, sinaliza-se ainda a continuidade desse estudo e aprofundamento dos dados na segunda etapa da pesquisa que vem sendo realizada e que será divulgada em um próximo estudo.



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

6 Referências

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2005. 144p., 21 cm. Bibliografia: p. 139-141. ISBN 8585637277 (broch.).

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Niterói, RJ; Rio de Janeiro: Intertexto: Interciência, 2004. 185p., il., 22 cm. Bibliografia: p. 171-178. ISBN 8571931119 (broch.).

GALBINSKI, José; MIRANDA, Antonio L. C. de. **Planejamento físico de bibliotecas universitárias**. Brasília: PROBIB, 1993. 176p., 24 cm.

LANCASTER, F. Wilfrid. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1997. 356p., 23 cm. Bibliografia: p. [321]-344. ISBN 8585637072 (broch.).

LEITÃO, Bárbara Julia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária: grupos de foco**. Niterói, RJ; Rio de Janeiro: Intertexto: Interciência, 2005. 148p., 21 cm. Bibliografia: p. 137-148. ISBN 8587258567 (Intertexto).

MUELLER, Suzana P. M. (Org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

PROFISSIONAL da informação: o espaço de trabalho. 1. reimpr. Brasília: Thesaurus: Universidade de Brasília, Dep. de Ciência da Informação e Documentação, 2005. 241p., il., 22cm. (Estudos avançados em ciência da informação, v.3). Inclui bibliografia. ISBN 8570624107 (broch.).

ORTEGA Y GASSET, José. **Missão do bibliotecário**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2006. 82p., 19 cm. Bibliografia: p. 78-82. ISBN 8585637315 (broch.).

VERGARA, Sylvia C. **Métodos de coleta de dados no campo**. São Paulo: Atlas, 2009.